

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RISIKO, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH  
DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING  
(Studi Empiris Pada Nasabah Bank BUMN Di Kota Surakarta)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi strata I  
pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Oleh:**

**ERFINA INDRIYANI**

**B 200 120 109**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RISIKO, DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING  
(Studi Empiris Pada Nasabah Bank BUMN Di Kota Surakarta)**

**PUBLIKASI ILMIAH**

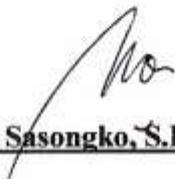
**Oleh :**

**ERFINA INDRIYANI**

**B200120109**

**Telah diperiksa dan disetujui oleh :**

**Pembimbing**

  
**Dr. Noer Sasongko, S.E., M.Si., AK., CA**

**NIDN. 0612056501**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RISIKO, DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN  
MOBILE BANKING**

(Studi Empiris Pada Nasabah Bank BUMN Di Kota Surakarta)

Oleh:

**ERFINA INDRIYANI**  
**B200 120 109**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
pada hari Kamis, 25 Oktober 2018  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Dr. Noer Sasongko, S.E., M.Si., AK., CA  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. Zulfikar, SE, M.Si  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Shinta Permata Sari, SE., MM  
(Anggota II Dewan Penguji)

(*Handwritten signature*)  
(*Handwritten signature*)  
(*Handwritten signature*)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(*Handwritten signature*)  
(Dr. Syamsudin, MM.)

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 25 Oktober 2018

Penulis



**ERFINA INDRIYANI**  
**B 200 120 109**

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RISIKO, DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN  
MOBILE BANKING**

**(Studi Empiris Pada Nasabah Bank BUMN Di Kota Surakarta)**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kegunaan, kemudahan, risiko, dan kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam penggunaan mobile banking. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank yang menggunakan mobile banking pada bank BUMN di Kota Surakarta, sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 nasabah. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kegunaan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking. Sedangkan variabel kemudahan dan risiko berpengaruh negatif terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking.

**Kata Kunci:** kegunaan, kemudahan, risiko, kualitas layanan, minat, mobile banking.

**Abstract**

The purpose of this research is to analyze the influence of usefulness, easy to use, risk, and quality of service towards customer intention to apply mobile banking. This research is a quantitative. The population of this research is all customer Bank of state-owned enterprises in Surakarta, sample of this research is 70 customer. Method used in this research is multiple linear regression. The results showed that variable usefulness and quality of service significant affected towards customer intention to apply mobile banking. However the variable easy to use and risk are not significant affected towards customer intention to apply mobile banking.

**Keywords:** usefulness, easy to use, risk, quality of service, customer intention, mobile banking.

**1. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi internet ini diadopsi oleh industri perbankan untuk mengembangkan pelayanan. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia, karena media internet adalah salah satu inovasi yang cukup memberi peluang dan menantang dalam pengembangannya. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi (*electronic transaction*) dalam bentuk *mobile banking*, *mobile banking* yang berbasis *handphone* (*phone banking*), penggunaan ATM (*Authomatic Teller Machine*), *credit card* dan lain sebagainya

merupakan keharusan bagi bank-bank di Indonesia untuk merebut persaingan pasar. Saat ini *mobile banking* menjadi perhatian utama dan senjata yang revolusioner strategi operasi bank, untuk persaingan antar bank. Nasabah dapat melakukan transaksi *non cash* setiap saat dengan mudah dan nyaman dengan mengakses melalui komputer (jaringan internet). Inovasi pelayanan perbankan melalui teknologi *mobile banking* diharapkan dapat menekan *transactional cost* dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank. Dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para nasabah, pihak bank memerlukan suatu konsep kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

*Intention to use* atau minat perilaku merupakan suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya (Jogiyanto, 2007:116). Minat atau intensi adalah keinginan untuk melakukan suatu perilaku. Menurut hasil penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa minat perilaku merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi oleh pemakai sistem (Davis, 2000).

Minat nasabah menciptakan suatu motivasi yang terus terekam dalam benak konsumen dan menjadi suatu keinginan yang sangat kuat yang pada akhirnya ketika seorang konsumen harus memenuhi kebutuhannya akan mengaktualisasikan apa yang ada didalam benak konsumen tersebut. Minat nasabah merupakan sesuatu yang berhubungan dengan rencana konsumen Kumala (2012). Rossiter dan Percy (2012) mengemukakan bahwa minat nasabah merupakan instruksi diri konsumen untuk melakukan pembelian atas suatu produk, melakukan perencanaan, mengambil tindakan-tindakan yang relevan seperti mengusulkan, dan akhirnya mengambil keputusan untuk melakukan transaksi.

Menurut Cahyo (2014), kegunaan merupakan *capable of being used advantageously* atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Jadi, kegunaan adalah suatu tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan sebuah sistem akan mampu meningkatkan kinerja, menambah tingkat produktivitas dan efektivitas. Dalam konteks penggunaan *mobile banking*,

kegunaan dapat dinyatakan bahwa penggunaan *mobile banking* dapat meningkatkan kinerja bagi nasabah yang menggunakannya. Seseorang akan menggunakan *mobile banking* apabila orang tersebut mempercayai bahwa *mobile banking* dapat memberikan kegunaan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Oleh karena itu, kegunaan *mobile banking* mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

Kemudahan didefinisikan sebagai *the degree to which a person believe that using a particular system would be free of effort* yaitu tingkat kepercayaan seseorang bahwa sistem teknologi tertentu dapat digunakan dengan mudah (tanpa usaha) (Malhotra dan Galleta, 1999; Hernandez dan Mazzon, 2007; Ayyagari, 2006). Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan teknologi informasi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pengguna (Handayani, 2007). Beberapa indikator kemudahan penggunaan, antara lain meliputi: *ease to learn, easy to use, clear and understandable* dan *become skillful* (Koufaris, 2002; Sun dan Zhang, 2006). Dengan demikian, apabila jasa yang diberikan teknologi dipersepsikan mudah digunakan oleh para pengguna, maka akan mendorong para nasabah untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut.

Risiko merupakan ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi yang tidak diinginkan dalam melakukan suatu kegiatan (Jogiyanto, 2007: 71). Menurut Dowling (1986), anggapan terhadap risiko (risk) adalah dampak negatif konsumen atas sejumlah aktivitas yang didasarkan pada hasil yang negatif dan memungkinkan bahwa hasil tersebut menjadi nyata. Risiko sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Semakin kecil risiko dari suatu individu maka semakin besar tingkat kepercayaannya, begitupun sebaliknya. Jika risiko itu meningkat dari sekedar informasi sampai pada keputusan pembelian produk (transaksi), risiko diasosiasikan dengan kepercayaan (Dowling dan Staelin, 2001).

Kualitas pelayanan *mobile banking* merupakan layanan yang memberdayakan konsumen dengan penekanan pada peran teknologi digital atau elektronik sehingga aspek utamanya adalah ketersediaan infrastruktur yang mendukung dalam layanan *mobile banking*. Adapun indikator dari *e-service*

*quality* terdiri efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*) dan privasi (*privacy*) (Parasuraman dkk., 2005:8). Skala yang digunakan adalah skala Likert mulai dari nilai 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju). Kepuasan konsumen yaitu tingkat perbandingan harapan yang diinginkan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan terdiri: (1) Pelanggan puas atas layanan *mobile banking*, (2) Secara keseluruhan layanan *mobile banking* mampu menjawab ekspektasi dari pelanggan, (3) Pelanggan puas ketika transaksi yang dilakukan berhasil dengan sukses (4) Transaksi *mobile banking* yang pelanggan lakukan berhasil dengan lancar dan tanpa hambatan, (5) layanan *mobile banking* memenuhi harapan pelanggan (6) Pelanggan melakukan rekomendasi layanan *mobile banking* (Ni Made Savitri Anggraeni dan Ni Nyoman Kerti Yasa, 2010: 335).

Loyalitas nasabah adalah kesediaan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* dari Bank BNI saja. Indikator loyalitas nasabah berdasarkan penelitian dari Zulkifli (2012: 57) yang terdiri dari: 1) ketetapan untuk menjadi konsumen, 2) Konsumen bersedia membayar lebih untuk kualitas produk atau jasa yang lebih baik. 3) Konsumen bersedia membicarakan hal-hal positif kepada orang lain, 4) Memberikan rekomendasi ke orang lain. 5) Kesediaan meningkatkan frekuensi transaksi.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, RISIKO, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING (Studi Empiris Pada Nasabah Bank BUMN Di Kota Surakarta)”**

## **2. METODE**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh kegunaan, kemudahan, resiko dan kualitas layanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menguji hipotesis. Sumber data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, Sugiyono (2008: 142). Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan penelitian ini.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyanto 2009:80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank yang menggunakan *mobile banking* pada Bank BUMN di Kota Surakarta.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* pada Bank BUMN di Kota Surakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada atau dijumpai. Seseorang diambil sebagai sampel berdasarkan kebetulan, orang tersebut ada di tempat atau kebetulan dia mengenal orang tersebut. Oleh karena itu, ada beberapa penulis menggunakan istilah *Accidental Sampling* (tidak sengaja) atau juga *Captive Sampling (man on the street)* jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui sehingga terdapat kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Statistik Deskriptif

Tabel 1 Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kegunaan	70	13	20	17,40	2,306
Kemudahan	70	12	20	16,96	2,356
Resiko	70	3	15	9,47	2,501
Kualitas Layanan	70	18	30	24,39	2,866
Minat	70	8	15	12,24	2,039
Valid N (listwise)	70				

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Variabel kegunaan memiliki nilai rata-rata sebesar 17,40, sedangkan nilai minimum 13, nilai maksimum 20, dan nilai standar deviasi sebesar 2,306 yang

berarti rata-rata sampel dalam penelitian ini tergolong sedang karena nilai mean variabel ini tidak jauh dari nilai tengah antara maksimum dan minimum.

Variabel kemudahan memiliki nilai rata-rata sebesar 16,96, sedangkan nilai minimum 12, nilai maksimum 20, dan nilai standar deviasi sebesar 2,356 yang berarti rata-rata sampel dalam penelitian ini tergolong sedang karena nilai mean variabel ini tidak jauh dari nilai tengah antara maksimum dan minimum.

Variabel resiko memiliki nilai rata-rata sebesar 9,47, sedangkan nilai minimum 3, nilai maksimum 15, dan nilai standar deviasi sebesar 2,501 yang berarti rata-rata sampel dalam penelitian ini tergolong tinggi karena nilai mean variabel ini mendekati nilai maksimum.

Variabel kualitas layanan memiliki nilai rata-rata sebesar 24,39, sedangkan nilai minimum 18, nilai maksimum 30, dan nilai standar deviasi sebesar 2,866 yang berarti rata-rata sampel dalam penelitian ini tergolong tinggi karena nilai mean variabel ini mendekati nilai maksimum.

Variabel minat memiliki nilai rata-rata sebesar 12,24, sedangkan nilai minimum 8, nilai maksimum 15, dan nilai standar deviasi sebesar 2,039 yang berarti rata-rata sampel dalam penelitian ini tergolong tinggi karena nilai mean variabel ini mendekati nilai maksimum.

### 3.2 Analisis Data

#### 3.2.1 Hasil Uji Instrumen Data

##### 3.2.1.1 Uji Validitas

Tabel 2 Validitas Instrument Untuk Variabel Kegunaan

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
KG 1	0,805	0,2352	Valid
KG 2	0,810	0,2352	Valid
KG 3	0,859	0,2352	Valid
KG 4	0,782	0,2352	Valid

Sumber : data primer diolah, 2018

Dari tabel 2 di atas maka dapat dikatakan bahwa butir pertanyaan kegunaan adalah valid, karena  $r_{hitung}$  pada setiap pertanyaan lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ . Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > 0,2352$ . Dengan demikian butir-butir pertanyaan dalam variabel kegunaan layak dipergunakan sebagai instrumen penelitian

Tabel 3 Validitas Instrumen Untuk Variabel Kemudahan

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
KM 1	0,795	0,2352	Valid
KM 2	0,875	0,2352	Valid
KM 3	0,815	0,2352	Valid
KM 4	0,875	0,2352	Valid

Sumber : data primer diolah penulis, 2018

Dari tabel 3 pertanyaan tentang variabel kemudahan menunjukkan bahwa butir pertanyaan adalah valid, karena  $r_{hitung}$  pada setiap pertanyaan lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ . Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > 0,2352$ . Dengan demikian butir-butir pertanyaan dalam variabel kemudahan layak dipergunakan sebagai instrument penelitian.

Tabel 4 Validitas Instrumen Untuk Variabel Resiko

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
RS 1	0,910	0,2352	Valid
RS 2	0,862	0,2352	Valid
RS 3	0,734	0,2352	Valid

Sumber : data primer diolah penulis, 2018

Pada tabel 4 pertanyaan tentang variabel resiko menunjukkan bahwa butir pertanyaan adalah valid, karena  $r_{hitung}$  pada setiap pertanyaan lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > 0,2352$ . Dengan demikian butir-butir pertanyaan dalam variabel resiko layak di pergunakan sebagai instrument penelitian.

Tabel 5 Validitas Instrumen Untuk Variabel Kualitas Layanan

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
KL 1	0,461	0,2352	Valid
KL 2	0,733	0,2352	Valid
KL 3	0,607	0,2352	Valid
KL 4	0,748	0,2352	Valid
KL 5	0,738	0,2352	Valid
KL 6	0,765	0,2352	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Pada tabel 5 pertanyaan tentang variabel kualitas layanan menunjukkan bahwa butir pertanyaan valid, karena  $r_{hitung}$  pada setiap pertanyaan lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan di nyatakan valid karena  $r_{hitung} > 0,2352$ . Dengan demikian butir-butir pertanyaan dalam variabel Kualitas Layanan layak dipergunakan sebagai instrument penelitian.

Tabel 6 Validitas Instrumen Untuk Variabel Minat Menggunakan Mobile Banking

No Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
MM 1	0,881	0,2352	Valid
MM 2	0,878	0,2352	Valid
MM 3	0,887	0,2352	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Pada tabel 6 diatas pertanyaan tentang variabel minat menggunakan mobile banking menunjukkan bahwa butir pertanyaan semua valid, karena  $r_{hitung}$  pada setiap pertanyaan lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ . Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > 0,2352$ . Dengan demikian butir-butir pertanyaan dalam variabel minat menggunakan mobile banking layak dipergunakan sebagai instrumen penelitian.

### 3.2.1.2 Uji Reliabilitas

Tabel 7 Hasil Reliabilitas

Variabel	$r_{alpha}$	Kriteria Nunnaly	Keterangan
Kegunaan	0,828	0,60	Reliabel
Kemudahan	0,861	0,60	Reliabel
Resiko	0,786	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan	0,770	0,60	Reliabel
Minat Menggunakan	0,855	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Dari tabel 7 diatas menunjukkan bahwa semua variabel baik variabel Kegunaan, Kemudahan, Resiko, Kualitas Layanan, dan Minat Menggunakan Mobile Banking adalah reliabel, karena mempunyai nilai *Alpha Cornbach*  $> 0,6$  *Nunnaly*, sehingga dapat dipergunakan untuk mengolah data selanjutnya.

## 3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

### 3.3.1 Hasil Uji Normalitas

Tabel 8 Hasil Pengujian Normalitas

Variabel	Kolmogorov-Smirnov	p-value	Keterangan
Undstandardized Residual	0,963	0,05	Normal

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Dari tabel 8 diatas diketahui bahwa Kolmogorov smirnov adalah 0,963 dengan probabilitas ( $p$ ) 0,05. Perbandingan antara probabilitas dengan taraf signifikansi

5% nilai hitung probabilitas adalah 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa data pada model regresi terdistribusi normal.

### 3.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 9 Hasil Pengujian Multikolinieritas

No	Variabel	Tolerance	VIF	$\alpha$	Keterangan
1	Kegunaan	0,686	1,457	10	Bebas
2	Kemudahan	0,616	1,624	10	Bebas
3	Resiko	0,919	1,088	10	Bebas
4	Kualitas Layanan	0,605	1,653	10	Bebas

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Dari tabel 10 diatas dapat diketahui bahwa  $VIF < 10$  dan nilai toleransi  $> 0,1$  sehingga menunjukkan bahwa masing-masing nilai VIF berada sekitar 1 sampai 10, demikian juga hasil nilai tolerance mendekati 1 atau di atas 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan juga model regresi tersebut bebas multikolinieritas.

### 3.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	$t_{hitung}$	p-value	Keterangan
Kegunaan	1,676	0,098	Bebas Heteroskedastisitas
Kemudahan	-1,312	0,194	Bebas Heteroskedastisitas
Resiko	0,157	0,876	Bebas Heteroskedastisitas
Kualitas Layanan	-0,772	0,443	Bebas heteroskedastisitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Pada tabel 11 ditunjukkan hasil perhitungan uji heteroskedastisitas yang menunjukkan tidak ada gangguan heteroskedastisitas, karena nilai  $p < 0,05$  atau tidak signifikan pada  $\alpha = 5\%$ . Dengan demikian secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

## 3.4 Hasil Uji Hipotesis

### 3.4.1 Uji regresi linier berganda

Tabel 11 Hasil Analisis Regresi Berganda

Keterangan	B	$t_{hitung}$	p-value
(constant)	-0,477		
Kegunaan	0,205	2,008	0,049
Kemudahan	0,059	0,556	0,580
Resiko	0,133	1,635	0,107
Kualitas Layanan	0,283	3,241	0,002

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Hasil analisis regresi linier berganda pada tabel IV.16 diatas secara sistematis dapat ditulis persamaanya sebagai berikut:

$$MM = -0,477+0,205KG+0,059KM+0,133RS+0,283KL \quad (1)$$

Intepretasi dari masing-masing koefisien variabel adalah sebagai berikut :

Nilai konstanta sebesar -0,477 menunjukkan bahwa jika variabel independen yaitu kegunaan, kemudahan, resiko, dan kualitas layanan di asumsikan konstan atau sama dengan nol maka minat nasabah menggunakan *mobile banking* akan menurun.

Koefisien regresi pada variabel kegunaan sebesar 0,205 menunjukkan bahwa jika kegunaan itu semakin tinggi maka minat nasabah menggunakan *mobile banking* akan meningkat.

Koefisien regresi pada variabel kemudahan sebesar 0,059 menunjukkan bahwa jika kemudahan itu semakin tinggi maka minat nasabah menggunakan *mobile banking* akan meningkat.

Koefisien regresi pada variabel resiko sebesar 0,133 menunjukkan bahwa jika resiko itu semakin tinggi maka minat nasabah menggunakan *mobile banking* akan menurun.

Koefisien regresi pada variabel kualitas layanan sebesar 0,283 menunjukkan bahwa jika kualitas layanan itu semakin tinggi maka minat nasabah menggunakan *mobile banking* akan meningkat.

### 3.4.2 Hasil Uji F

Tabel 12 Hasil Uji F

		Sum of square	df	Mean square	F	p-value
1	Regression	116,695	4	29,174	11,143	,000 <sup>a</sup>
	Residual	170,177	65	2,618		
	Total	286,871	69			

Sumber : Data primer diolah, 2018

Untuk variabel minat menggunakan *mobile banking* didapatkan hasil bahwa nilai F hitung (11,143) dengan *p-value* = 0,000 sedangkan F tabel (2,54) dengan ketentuan  $\alpha = 5\%$  ,  $df = K-1$  atau  $4-1=3$ , dan  $df 2 = N-K-1$  atau  $70-4-1=65$ , hasil uji dari distribusi F hitung  $(11,143) > F$  tabel (2,54) dengan *p-value*  $0,000 > 0,05$ .

Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kegunaan, kemudahan, resiko dan kualitas layanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

### 3.4.3 Hasil Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)

Tabel 13 Hasil Uji R<sup>2</sup>

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,638 <sup>a</sup>	0,407	0,370	1,618

Dari hasil perhitungan pada tabel 13 diperoleh nilai koefisien determinasi (adjusted R<sup>2</sup>) sebesar 0,370, hal ini berarti bahwa variabel independen dalam model (kegunaan, kemudahan, resiko, dan kualitas layanan) menjelaskan variasi minat nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank BUMN di Surakarta sebesar 37%, sedangkan 63% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain di luar model.

### 3.4.4 Hasil Uji t

Tabel 14 Hasil Uji t

Variabel	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	P	Keterangan
Kegunaan	2,008	1,997	0,049	H1 diterima
Kemudahan	0,556	1,997	0,580	H2 ditolak
Resiko	1,635	1,997	0,107	H3 ditolak
Kualitas Layanan	3,241	1,997	0,002	H4 diterima

Sumber : data primer diolah, 2018

Pengaruh kegunaan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan tabel IV.19 hasil perhitungan t<sub>hitung</sub> dari variabel kegunaan sebesar 2,008 lebih besar dari t<sub>tabel</sub> sebesar 1,997, dan nilai p=0,049 lebih kecil dari 5%, sehingga H<sub>1</sub> diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa kegunaan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, artinya apabila nasabah merasa penggunaan *mobile banking* berguna, maka akan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

Pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan tabel IV.19 hasil perhitungan t<sub>hitung</sub> dari variabel kemudahan sebesar 0,556 lebih besar dari t<sub>tabel</sub> sebesar 1,997, dan nilai p=0,580 lebih besar dari 5%, sehingga H<sub>2</sub> ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, artinya

meskipun mayoritas nasabah merasa menggunakan *mobile banking* itu mudah, belum tentu mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

Pengaruh resiko terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan tabel IV.19 hasil perhitungan  $t_{hitung}$  dari variabel resiko sebesar 1,635 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,997, dan nilai  $p=0,107$  lebih besar dari 5%, sehingga H3 ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa resiko berpengaruh negatif terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, artinya apabila nasabah merasa menggunakan *mobile banking* memiliki resiko, maka akan mengurangi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

Pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan tabel IV.19 hasil perhitungan  $t_{hitung}$  dari variabel kualitas layanan sebesar 3,241 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,997, dan nilai  $p=0,002$  lebih kecil dari 5%, sehingga H4 diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*, artinya apabila nasabah merasa kualitas layanan dari *mobile banking* itu baik dengan kelengkapan fitur yang menarik, maka akan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

#### **4. PENUTUP**

Dari hasil penelitian dan pembahasan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut: (1) Kegunaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. (2) Kemudahan berpengaruh negatif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. (3) Resiko berpengaruh negatif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. (4) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Ahmad., Bambang Setiyo Pambudi. 2014. *Pengaruh Persepsi Manfaat Persepsi Kemudahan Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking Studi pada*

*Program Layanan I-Banking BRI*. Jurnal Studi Manajemen, Vol.8, No. 1, April 2014

- Amanullah, Bastian. 2014. *Pengaruh Persepsi Manfaat Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking Survey Pada Nasabah Bank BCA Semarang*. Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang
- Asaputra, Kevin. 2016. *Pengaruh Institutional Structure, Trust in Seller, Seller Performance, Perceived Risk, and Customer Satisfaction terhadap Transaction Intentions*. Jurnal Modus Vol.28 : 57-70. Universitas Atma Jaya, Jogjakarta.
- Dewi, Ni Made Ari Puspita dan I Gede Kt Warmika. 2016. *Peran Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Dan Persepsi Resiko Terhadap Inat Menggunakan Mobile Banking Di Kota Denpasar*. E-Jurnal Manajemen UNUD Vol.5 No.4 : 2606-2636. Bali.
- Dwitasari, Marisca dan Baridwan, Zaki. 2014. *Faktor Determinan Minat Individu Menggunakan M-Commerce: Technology Acceptance Model yang Dimodifikasi*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Universitas Brawijaya Malang.
- Fadhli, Muhammad dan Rudy Fachrudin. 2016. *Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Pengguna Terhadap Penggunaan Mobile Banking*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi Vo;.1 No.2. Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh.
- Farizi, Hadyan., dan Syaefullah,MM,Akt. 2013. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko, dan Kepercayaan terhadap Minat menggunakan Internet Banking*”. Jurnal Akuntansi Universitas Brawijaya. Malang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. ISBN 979.740.015.1.
- Hapsara, Radityo Febri. 2015. *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan Resiko dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Studi Pada Nasabah Bank BRI Solo Kartasura*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Huda, Ahmad Nurul. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta*. Business dan Management Review: 254.

- Mubiyantoro, Ari., dan Syaefullah. 2014. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Pengguna, Persepsi Kesesuaian dan Persepsi Resiko terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking*. Jurnal Akuntansi Universitas Brawijaya. Malang.
- Mahendra, Thatit. 2015. *Minat Individu Terhadap Mobile Banking: pendekatan Theory Acceptance Model (TAM) dan Theory Planned Behavior (TPB)*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Pratiwi, Devvy Pishela. 2012. *Pengaruh Persepsi Manfaat Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Pengalaman terhadap Perilaku Penggunaan Mobile Banking dengan Dimediasi Niat Penggunaan Mobile Banking Nasabah Bank BCA di Surabaya*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Perbanas. Surabaya.
- Saraswati, Pradhita dan Baridwan, Zaki. 2013. *Penerimaan Sistem E-Commerce: Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Resiko*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Universitas Brawijaya Malang.
- Susanti, Anik. 2015. *Pengaruh Persepsi Kegunaan Persepsi Kemudahan Persepsi Risiko dan Persepsi Kepercayaan terhadap Minat menggunakan Mobile Banking*. Skripsi. Fakultas Syariah dan Hukum Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Tirtana, Irwan., dan Shinta Permata Sari. 2014. *Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan terhadap Penggunaan Mobile Banking*. Jurnal Akuntansi. ISBN: 978-602-70429-2-6.
- Wardana, Raditya W., dan Untung Sriwidodo. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol.15 No.3 : 329-338. Universitas Slamet Riyadi. Surakarta.